



Geschillen- en klachtenregeling Mhpf

HOOFDSTUK 1

BEVOEGDHEDEN EN SAMENSTELLING GESCHILLEN- en KLACHTEN COMMISSIE

Artikel 1

De externe geschillen- en klachtencommissie en haar bevoegdheid en samenstelling

1. Er is een externe geschillen- en klachtencommissie die een oordeel geeft over een:
 - klacht met betrekking tot het gedrag van mensen (bestuur of uitvoering) die belast zijn met de uitvoering van de pensioenregeling, de besluiten die hierover zijn genomen en de afspraken die hierover zijn gemaakt;
 - Geschil met betrekking tot de interpretatie en de uitvoering van de pensioenregeling van Stichting-Telegraafpensioenfonds 1959 (hierna: het fonds), de besluiten die hierover zijn genomen en de afspraken die hierover zijn gemaakt.
2. Deze externe Geschillen- en klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden.

Artikel 2

Begripsbepalingen

1. Onder een klacht wordt verstaan: een klacht van een bij het fonds betrokken deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of overige belanghebbende met betrekking tot het gedrag van mensen (bestuur of uitvoering) die belast zijn met de uitvoering van de pensioenregeling.
2. Onder een geschil wordt verstaan: een geschil tussen een deelnemer, een gewezen deelnemer, een pensioengerechtigde, hun rechtverkrijgende of een ander die naar het oordeel van de commissie rechtstreeks in zijn/haar belang wordt getroffen met betrekking tot interpretatie en de uitvoering van de pensioenregeling door het fonds.

Artikel 3

Samenstelling en benoeming van de externe geschillen- en klachtencommissie

1. Het bestuur benoemt de onafhankelijk voorzitter en de onafhankelijke leden van de externe geschillen- en klachtencommissie.

2. De voorzitter en de leden van deze geschillen- en klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen na afloop van hun eerste zittingsperiode éénmaal worden herbenoemd voor een nieuwe zittingsperiode van vier jaar. Het bestuur is bevoegd om op grond van gewichtige redenen af te wijken van de maximale zittingsperiode van acht jaar.
3. Gedurende hun zittingsperiode kunnen de voorzitter en de leden van de geschillen- en klachtencommissie, anders dan op eigen verzoek, door het bestuur van hun functie ontheven worden wegens dwingende reden. Een dergelijk besluit moet met redenen omkleed zijn. Een dwingende reden is aanwezig, wanneer de voorzitter of een lid van de geschillen- en klachtencommissie:
 - a. uit hoofde van ziekte of gebrek blijvend ongeschikt is zijn/haar functie te vervullen;
 - b. een ambt of betrekking aanvaardt waardoor naar het oordeel van het bestuur de onafhankelijkheid, vereist voor de vervulling van de functie, in gevaar kan komen;
 - c. bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel bij een dergelijke uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
 - d. bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, surséance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld;
 - e. het Nederlanderschap of het actief en/of passief kiesrecht verliest.
4. Indien de voorzitter of een lid van de geschillen- en klachtencommissie aftreedt anders dan door ontheffing van zijn/haar functie wegens dwingende reden, blijft hij/zij bevoegd op te treden in geschillen, waarin de mondelinge behandeling reeds heeft plaatsgevonden.

Artikel 4

Secretaris

1. Het bestuur benoemt bij voorkeur een jurist of andere ter zake deskundige tot secretaris die niet tevens voorzitter of lid van de geschillen- en klachtencommissie is.
2. Het bepaalde in artikel 3, tweede lid, en artikel 5 is ook van toepassing op de secretaris.
3. De taak van de secretaris omvat onder meer secretariële werkzaamheden voor de commissie waaronder het samenstellen van betreffende dossiers, notuleren tijdens de (mondelinge) behandeling van een geschil en het uitwerken van de beslissing van de geschillen- en klachtencommissie.
4. De secretaris neemt geen deel aan de behandeling van het geschil en de besluitvorming van de geschillen- en klachtencommissie.

Artikel 5

Geheimhoudingsplicht en vergoedingen

1. De voorzitter, de leden van de geschillen- en klachtencommissie en de secretaris zijn verplicht hetgeen hen in deze functie ter kennis is gekomen niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van de klacht en/of het geschil noodzakelijk is.
2. De voorzitter, de leden van de geschillen- en klachtencommissie en de secretaris ontvangen reiskosten en eventueel andere vergoedingen volgens door het bestuur vastgestelde regels.

HOOFDSTUK 2 KLACHTENREGELING

Artikel 6

Klachtenregeling

Bij het fonds betrokken deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en overige belanghebbenden hebben het recht bij het pensioenbureau een klacht in te dienen over de uitvoering van het pensioenreglement. De klacht dient schriftelijk (post of email) te worden ingediend bij het pensioenbureau van het fonds. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

Artikel 7

Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld:

1. Het pensioenbureau van het fonds stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
2. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst door het pensioenbureau afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt het pensioenbureau dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandeling termijn wordt vermeld, die nooit langer is dan drie maanden.
3. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
4. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
5. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacyverklaring van het fonds, dat ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
6. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.

7. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
8. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
9. De beslissing over de klacht wordt schriftelijk (post of email) aan klager meegedeeld.

Artikel 8

Beroep bij de externe geschillen- en klachtencommissie

1. Indien klager het niet eens is met de beslissing van het pensioenbureau zoals beschreven in artikel 7, heeft klager het recht in beroep te gaan bij de geschillen- en klachtencommissie. Dit wordt bij de beslissing door het pensioenbureau op de klacht aan klager meegedeeld.
2. Klager kan binnen twintig werkdagen nadat hij over de beslissing op de klacht door het pensioenbureau is geïnformeerd, schriftelijk beroep instellen bij de geschillen- en klachtencommissie. Dit beroep bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom, naar het oordeel van de klager, de beslissing over de klacht niet in stand kan blijven.
3. De geschillen- en klachtencommissie geeft binnen vier weken na ontvangst van het beroep een gemotiveerd en onderbouwd oordeel over de vraag of de beslissing over de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden.

Artikel 9

Beroep bij de Ombudsman Pensioenen

1. Indien het oordeel van de geschillen- en klachtencommissie nog steeds niet naar tevredenheid van de klager is, heeft klager een recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van de geschillen- en klachtencommissie aan klager medegedeeld.
2. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, stelt het bestuur klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. De Ombudsman Pensioenen doet daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies. Klager is alsdan bevoegd zijn klacht aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.

HOOFDSTUK 3

GESCHILLENPROCEDURE

Artikel 10

Aanhangig maken van een geschil

1. Indien een geschil is gerezen, kan de belanghebbende aan het fonds verzoeken het standpunt van het fonds schriftelijk (post of email) en gemotiveerd aan hem ter kennis te brengen. Het standpunt van het fonds wordt binnen vier weken na ontvangst van het desbetreffende verzoek aan belanghebbende toegezonden.
2. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in het op zijn verzoek ontvangen standpunt van het fonds, is hij gerechtigd om zich binnen vier weken na dagtekening van het standpunt met een gemotiveerd bezwaarschrift tot de secretaris van de geschillen- en klachtencommissie te richten. De Klachten- en geschillencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn verlengen.
3. Het bezwaarschrift moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van de partij die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn/haar vertegenwoordiger;
 - b. een dagtekening;
 - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van het bestuursbesluit waarover het geschil gaat;
 - d. de motieven op grond waarvan het bestuursbesluit door de partij die het geschil aanhangig maakt onjuist wordt geacht.
4. De geschillen- en klachtencommissie is gehouden om een nader onderzoek naar de feiten in te stellen en daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt de geschillen- en klachtencommissie de belanghebbende in de gelegenheid om tijdens een vergadering van de geschillen- en klachtencommissie te worden gehoord.

Artikel 11

Behandeling van het geschil

1. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het bezwaarschrift aan de voorzitter en de leden van de geschillen- en klachtencommissie van het fonds.

2. Het fonds is verplicht een afschrift van het standpunt waartegen het bezwaarschrift is gericht en eventueel daarbij behorende stukken aan de secretaris te zenden, hetgeen kan geschieden bij de toezending van het verweerschrift als bedoeld in het derde lid. De in dit lid bedoelde stukken worden door de secretaris zo spoedig mogelijk gezonden aan de voorzitter en de leden van de geschillen- en klachtencommissie.
3. Het fonds is bevoegd binnen twee maanden na ontvangst van het bezwaarschrift een verweerschrift in te dienen bij de secretaris. De voorzitter van de geschillen- en klachtencommissie is bevoegd deze termijn te verlengen. De secretaris zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de voorzitter en de leden van de en geschillen- en klachtencommissie en aan de partij die het geschil aanhangig maakte.
4. De partij die het geschil aanhangig maakte en het fonds zijn bevoegd schriftelijk te verklaren van een schriftelijke toelichting en/of verweer af te zien.

Artikel 12

Plaats en tijdstip vergadering behandeling geschil

1. Na ontvangst van het verweerschrift of van de schriftelijke verklaring dat van schriftelijk verweer wordt afgezien, doch uiterlijk na het verstrijken van de termijn voor het indienen van een verweerschrift bepaalt de voorzitter het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin het geschil behandeld zal worden, behoudens het bepaalde in het vierde lid van dit artikel.
2. De partij die het geschil aanhangig maakte en het fonds worden per aangetekend schrijven opgeroepen om ter vergadering te verschijnen met uitzondering van het bepaalde in lid 4.
3. Een in dit artikel bedoelde vergadering is niet openbaar.
4. De geschillen- en klachtencommissie is bevoegd om in, naar haar eenparig oordeel, eenvoudige geschillen uitspraak te doen op basis van de overlegde stukken zonder dat een mondelinge behandeling plaatsvindt.

Artikel 13

Behandeling van het geschil ter vergadering

1. De geschillen- en klachtencommissie bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van dit reglement het geschil wordt behandeld.
2. De geschillen- en klachtencommissie hoort de partijen die ter vergadering verschenen zijn, tenzij het bepaalde in het vierde lid van artikel 11 van toepassing is.

3. Partijen zijn verplicht de geschillen- en klachtencommissie alle inlichtingen te verschaffen, die de geschillen- en klachtencommissie voor de behandeling van het geschil nodig acht.
4. Partijen kunnen ter vergadering zich door een schriftelijk gemachtigde doen vertegenwoordigen of door raadslieden doen bijstaan en – voor zover de geschillen- en klachtencommissie zulks gewenst acht voor de beslissing van het geschil – getuigen en/of deskundigen doen verschijnen.
5. Partijen zijn verplicht ten minste drie dagen voor de vergadering aan de secretaris en aan de tegenpartij schriftelijk mededeling te doen van de naam, de woonplaats en de hoedanigheid van de getuigen en/of deskundigen die zij willen doen horen. De geschillen- en klachtencommissie is bevoegd in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de geschillen- en klachtencommissie, deze termijn te bekorten.
6. De geschillen- en klachtencommissie is bevoegd andere getuigen en/of deskundigen dan bedoeld in het vorige lid op te roepen en te horen.
7. Getuigen en deskundigen worden afzonderlijk gehoord in tegenwoordigheid van de partijen (of hun vertegenwoordigers of de raadslieden), die ter vergadering verschenen zijn.

Artikel 14

Wraking en verschoning

1. De voorzitter, de leden alsmede de secretaris van de geschillen- en klachtencommissie mogen geen persoonlijk belang bij de partijen in het geschil hebben.
2. De voorzitter, de leden alsmede de secretaris van de geschillen- en klachtencommissie kunnen door een of beide partijen gewraakt worden op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil kunnen bemoeilijken.
3. De voorzitter, de leden alsmede de secretaris van de geschillen- en klachtencommissie kunnen zich verschonen op grond van feiten omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil kunnen bemoeilijken.
4. Wraking en verschoning moeten zodra feiten en omstandigheden die tot een wraking of verschoning leiden bekend zijn geworden, geschieden.
5. De overige leden van de geschillen- en klachtencommissie beslissen of terecht sprake is van wraking en/of verschoning van het derde lid van de geschillen- en klachtencommissie. In geval van terechte wraking en/of verschoning wordt dit aan het bestuur gemeld en zal het bestuur zorgdragen voor het opstarten van de procedure voor de invulling van de op dat moment ontstane vacature.

6. De beslissing wordt schriftelijk aan partijen meegedeeld.

Artikel 15

Beslissing van de externe geschillen- en klachtencommissie

1. De geschillen- en klachtencommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.
2. De geschillen- en klachtencommissie kan slechts een besluit nemen in een vergadering waarin de voorzitter en de twee leden aanwezig zijn.
3. De geschillen- en klachtencommissie neemt haar beslissingen bij meerderheid van stemmen. De beslissing moet met redenen omkleed zijn en door de voorzitter en de secretaris worden ondertekend.
4. De secretaris zendt een gewaarmerkt exemplaar van de beslissing aan de partijen in het geschil.
5. De beslissing van de geschillen- en klachtencommissie is voor partijen niet bindend.

Artikel 16

Inhoud van de beslissing

1. De beslissing van de geschillen- en klachtencommissie kan inhouden:
 - a. dat de commissie zich onbevoegd verklaart;
 - b. dat de commissie de partij die het geschil aanhangig maakte niet ontvankelijk verklaart;
 - c. dat het bestuursbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
 - d. dat zij adviseert dat het bestuursbesluit wordt vernietigd.
2. Indien de geschillen- en klachtencommissie adviseert om het bestuursbesluit te vernietigen, kan de geschillen- en klachtencommissie adviseren over bepaalde in geschil zijnde punten en het bestuur vragen om zo spoedig mogelijk, met inachtneming van dit advies, de zaak opnieuw te behandelen en af te doen.
3. In de beslissing wordt medegedeeld dat klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, in beroep kan gaan bij de Ombudsman Pensioenen dan wel bij de civiele rechter.

Artikel 17

Kosten

De geschillen- en klachtencommissie stelt bij haar beslissing een regeling vast omtrent het dragen van de kosten van het geding, waaronder begrepen de kosten van rechtsbijstand van partijen, met dien verstande dat door het fonds steeds de navolgende kosten zullen worden gedragen:

- a. de administratie- en vergaderkosten van het geding;
- b. de reiskosten en de vergoedingen, bedoeld in het tweede lid van artikel 5.

Ten aanzien van de kosten van rechtsbijstand zal de geschillen- en klachtencommissie beslissen met inachtneming van het bepaalde in het Besluit proceskosten bestuursrecht, zoals dat luidt ten tijde van de beslissing in de aanhangige procedure.

Artikel 18

Beroep bij de Ombudsman Pensioenen

1. Indien het oordeel van de geschillen- en klachtencommissie nog steeds niet naar tevredenheid van de klager is dan wel dat het bestuur het oordeel naast zich neerlegt, dan kan klager een beroep doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van de geschillen- en klachtencommissie aan klager medegedeeld.
2. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, stelt het bestuur klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. De Ombudsman Pensioenen doet daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies. Klager is alsdan bevoegd zijn geschil aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.

HOOFDSTUK 4 AFSLUITENDE BEPALINGEN

Artikel 19

Wijziging van het reglement

Dit reglement kan door het bestuur worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

Artikel 20

Inwerkingtreding

Dit reglement is door het bestuur na positief advies van het verantwoordingsorgaan vastgesteld en in werking getreden op 30 september 2019 en vervangt het voorgaande reglement.

Versiebeheer

versiebeheer	In werkingtreding	Bestuur goedgekeurd
1 ^e	16 juni 2011	V
2 ^e	14 maart 2013	V
3 ^e	15 oktober 2015	V
4 ^e	21 april 2016	V
5 ^e	30 september 2019	30 september 2019
6 ^e		